



Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas

Ouvidoria

Relatório do 1º trimestre do Exercício de 2024.

**Secretário de Estado
Dr. Uruan Cintra de Andrade**

**Secretária Executiva
Natasha Pinheiro**

**Controladora
Ana Cristina Damy**

**Ouvidora
Regina Célia Vieira Ferreira**

“ A arte de ouvir é, também, a ciência de ajudar”

Joanna de Angelis

SEI 330001/000553/2024

Em cumprimento a Resolução CGE n.º 13 de 02 de maio, publicada em 03 de maio de 2019.

I – INTRODUÇÃO

Apresentamos relatório dos trabalhos desenvolvidos por esta Ouvidoria, no **1º trimestre do Exercício de 2024**.

Registramos que este documento segue a legislação específica voltada para as Ouvidorias Setoriais, e, por sua relevância mantemos as especificações das questões que envolvem as Ouvidorias Públicas, bem como suas respectivas competências.

A Ouvidoria é o instrumento de participação que contribui para o controle social e para a defesa do direito do cidadão, mediante a escuta qualificada desses cidadãos e a análise crítica de possíveis reclamações, solicitações, denúncias ou sugestões, possibilitando identificar problemas ou falta de informações no site do órgão ou entidade, auxiliando os gestores na implementação de ações para a melhoria dos serviços e das informações prestadas à sociedade.

Define-se ainda a **Ouvidoria Pública** como a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das manifestações, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e inclusive elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública do órgão ou entidade de sua jurisdição.

Consideramos como nossa **MISSÃO**, “Promover a integração entre a Sociedade e a SEIOP, atendendo as demandas dos Cidadãos que procuram a Ouvidoria em busca de informações qualificadas, de forma transparente e respeitosa”.

Definimos como **VISÃO** desta Ouvidoria, “ A atuação como canal efetivo de comunicação com a Sociedade, fortalecendo o exercício da democracia na Gestão Pública, no âmbito da SEIOP”, e

Consideramos como nossos **VALORES**: “ Profissionalismo; Compromisso quanto ao melhor atendimento ao Cidadão que procura esta Unidade de Ouvidoria; Ética; Integridade e Transparência “.

As competências da Ouvidoria SEIOP estão baseadas no art.º 3º da Resolução CGE n.º 13/19, a saber:

I – gerir os sistemas de acesso entre o cidadão e Administração Pública, no âmbito do órgão ou entidade, para recepcionar, examinar e dar tratamento às manifestações, representações, denúncias e aos pedidos de acesso à informação, e encaminhá-las aos setores internos competentes para as providências cabíveis;

II – realizar a intermediação administrativa, com os setores internos para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas, com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação, a fim de que a conclusão ocorra dentro do prazo legal estabelecido;

III – elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;

IV – velar pela aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do seu órgão ou entidade que integra;

V – receber e responder os pedidos de acesso à informação, apresentados no órgão ou entidade, e submetê-los, quando couber, à unidade responsável pelo fornecimento da informação;

VI – assessorar o titular do órgão ou entidade nos assuntos relacionados com as atividades de ouvidoria e transparência pública.

VII – executar e gerir planos, programas, projetos e normas voltados à promoção da transparência, do acesso à informação, do controle social e dos princípios de governo aberto no âmbito de seu órgão ou entidade que integra;

VIII – produzir relatórios gerenciais, de natureza qualitativa, elaborados a partir das análises das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão com periodicidade mínima semestral e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;

IX – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

X – zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade;

XI – cumprir as regulamentações e determinações exaradas pela Controladoria Geral do Estado, por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado;

XII – informar à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria.

Também o Decreto nº 46.873/19, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, no seu artigo 23, trata das competências das Unidades de Ouvidoria:

- ❖ realizar a mediação administrativa, com os setores internos para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas, com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação, a fim de que a conclusão ocorra dentro do prazo legal estabelecido;
- ❖ elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de transparência e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;
- ❖ produzir relatórios gerenciais semestrais, de natureza qualitativa, elaborados a partir das análises das manifestações e de pedidos de acesso à informação recebidos e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;
- ❖ assessorar o titular do órgão ou entidade nos assuntos relacionados com as atividades de ouvidoria e transparência;
- ❖ receber e responder os pedidos de acesso à informação, apresentados no órgão ou entidade, e submetê-los, quando couber, à unidade responsável pelo fornecimento da informação;
- ❖ promover a articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- ❖ informar à OGE a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria e de transparência;
- ❖ promover campanhas de fomento à cultura da transparência e de conscientização do direito fundamental de acesso à informação para o incentivo à participação popular e ao controle social das atividades e serviços oferecidos no âmbito de seu órgão ou entidade, e
- ❖ cumprir outras regulamentações e determinações exaradas pela CGE, por intermédio da OGE.

Podemos ainda acrescentar que também **compete à Ouvidoria promover o exercício da Cidadania, estreitando laços com a sociedade, tornando a atividade institucional de Ouvidoria reconhecida pela população.**

II – FORMAS DE ACESSO DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS

As demandas relativas às comunicações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões devem ser realizadas por intermédio do **Sistema OuvERJ**, sistema este disponibilizado em trabalho conjunto PRODERJ e a OUIDORIA E TRANSPARENCIA GERAL DO ESTADO, da CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO, a partir de 04 de dezembro de 2023, em substituição aos Sistemas e.SIC-RJ e Fala.BR, conforme Decreto n.º 48.727, de 03, publicado em 04 de outubro de 2023 e normas CGE de acordo com Resolução CGE n.º 244, de 24, publicada em 30 de novembro de 2023.

Registramos que em 31 de dezembro de 2023 não haviam pendências desta SEIOP nos sistemas e.SIC-RJ e Fala.BR, possibilitando sua desativação dentro do prazo estipulado.

Caso o interessado não possa ter acesso a essa nova plataforma poderá utilizar os Formulários de “**Requerimento de Acesso à Informação**” disponíveis em <https://www.rj.gov.br/seiop/node/67>

Estes formulários, devidamente preenchidos, poderão ser entregues no protocolo da SEIOP (Av. Presidente Vargas, 1100 – 6º andar) para que seja providenciada, por esta Ouvidoria, a devida inclusão do seu teor no sistema OuvERJ, bem como para que sejam tomadas todas as providencias, de forma que a informação solicitada chegue ao Cidadão requisitante.

O endereço eletrônico ouvidoria@obras.rj.gov.br também pode ser utilizado para acesso inicial a esta Ouvidoria SEIOP, entretanto, não deve ser utilizado para assuntos que, por regra legal, devam ser encaminhados via Sistema OuvERJ, ou seja, encaminhamento de reclamações, solicitações de informações, denúncias ou sugestões.

III – DEMANDAS RECEBIDAS VIA SISTEMA OuvERJ que entrou em vigor em substituição aos sistemas e.SIC-RJ e Fala.Br.

PROTOCOLO/ TIPO	DATA	PRAZO	RES POSTA	OBS.	SETOR RESPONSÁ VEL PELA RESPOSTA	ASSUNTO	SITUAÇÃO
1º TRIMESTRE 2024							
2024.01021106644 DENUNCIA	02/01/ 2024	01/02/ 2024	11/01/ 2024	Encaminhada pela Ouvidoria da Polícia Civil- RJ a esta SEIOP e a Polícia Judiciária	OUVIDORIA SEIOP	Obra clandestina no Centro de Niterói	CONCLUSO uma vez que não se trata de obra de responsabilidade SEIOP, já tendo a Ouv Pol. Civil feito o encaminhamento a Polícia Judiciária

2024.01153793109 RECLAMAÇÃO	15/01/2024	14/02/2024	15/01/2024	Sugerido usar canais disponibilizados pela própria Prefeitura, ou Fala. BR	OUVIDORIA SEIOP	Iluminação Município de Barra Mansa	CONCLUSO informado de que não se trata de assunto de responsabilidade SEIOP.
2024.01152243193 SOLICITAÇÃO DE PROVIDENVCIAS	15/01/2024	14/02/2024	16/01/2024	---	OUVIDORIA SEIOP	Narra necessidades de obras pendentes há mais de 8 anos no Bairro Vila Leopoldina	CONCLUSO informado de que não se trata de assunto de responsabilidade SEIOP
2024.0117692745 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	17/01/2024	06/02/2024	24/01/2024	Tratado pelo SEI 330018/000103/2024	CHEFIA GABINETE SEIOP	Solicita informações sobre atendimento a LGPD	CONCLUSO
2024.0118766897 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	18/01/2024	07/02/2024	29/01/2024	Tratado pelo SEI 330018/000101/2024	Subsecretaria de Projetos de Engenharia	Solicita informações sobre obra revitalização Complexo Mangueira	ENCAMINHADO AO INEA
2024.01182163921 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	18/01/2024	19/02/2024	19/01/2024	Tratado pelo SEI 330018/000102/2024	Coordenação de Recursos Humanos /SEIOP	Solicita informação de processo SEI que especifica	CONCLUSO
2024.40129781514 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	29/01/2024	19/02/2024	15/02/2024	Tratado pelo SEI 330001/000075/2024	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita diversas informações de obras realizadas em Petrópolis desde 2022	CONCLUSO
2024.01302712735 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	30/01/2024	29/02/2024	23/02/2024	Tratado pelo SEI 330001/000094/2024 Ref. SEI 14 0001/052476/2023 Restrito	Coordenação de Recursos Humanos SEIOP	Solicita certidão de doc em processo SEI que especifica	CONCLUSO
2024.02061174730 DENUNCIA	06/02/2024	07/03/2024	07/02/2024	Encaminhado à UERJ, uma vez ser o órgão a que se refere o assunto.	OUVIDORIA SEIOP	Solicita investigação no tratamento do processo que especifica	ENCAMINHADO UERJ
2024.02081342330 DENUNCIA	08/02/2024	11/03/2024	08/03/2024	Encaminhado à Sec. DEFESA CIVIL, uma vez ser o órgão a que se refere o assunto.	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações e prazo em função de resposta recebida	ENCAMINHADO A SEC DEFESA CIVIL/RJ

202402162276755 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	16/02/2024	18/03/2024	19/02/2024	Tratado pelo SEI 330001/000196/2024	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita informações de obra em Barra Mansa	CONCLUSO
20240226335742 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	26/02/2024	18/03/2024	26/02/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações sobre legalizações concedidas para construções	CONCLUSO informado de que não se trata de assunto de responsabilidade SEIOP
20240226755552 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	26/02/2024	18/03/2024	26/02/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações sobre remoções de construções irregulares	CONCLUSO informado de que não se trata de assunto de responsabilidade SEIOP
20240227917179 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	27/02/2024	19/03/2024	14/03/2024	Tratado pelo SEI 330001/000285/2024	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita informações de diversas obras em Barra do Pirai	CONCLUSO
202402292820633 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	29/02/2024	01/04/2024	14/03/2024	Tratado pelo SEI 330001/000307/2024	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita informações de diversas obras em Barra Mansa	CONCLUSO
202403012329638 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	01/03/2024	01/04/2024	01/03/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações de obras que especifica. Processos indicados relativos CEHAB	ENCAMINHADO A CEHAB
202403053686126 RECLAMAÇÃO QTO NECESSIDADE DE OBRAS	05/03/2024	04/04/2024	05/03/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita obras que especifica em Duque de Caxias	CONCLUSO Informado link da Pref. De Duque de Caxias para registro da solicitação
202403052429038 SOLICITAÇÃO	05/03/2024	04/04/2024	13/03/2024	Tratado pelo SEI 330001/000340/2024	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras, que informa tratar-se de obra DER-RJ	Solicita reparos causados por obras GovERJ Barra Mansa	ENCAMINHADO A FUNDAÇÃO DER-RJ
20240306588938 SOLICITAÇÃO	06/03/2024	26/06/2024	07/03/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita quantidade de construções interdidas no ERJ	ENCAMINHADO A CASA CIVIL

202403083866155 SOLICITAÇÃO	08/03/ 2024	08/04/ 2024	14/03/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informação sobre processo não especificado SOLICITADA COMPLEMEN TAÇÃO DE INFORMAÇÕES- em resposta via e-mail, o usuário informou número de processo SEI DETRAN - RJ	ENCAMINHADO AO DETRAN
20240311958145 SOLICITAÇÃO	11/03/ 2024	01/04/ 2024	12/03/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações de responsabilidade da Prefeitura RJ	CONCLUSO informado de que não se trata de assunto de responsabilidade SEIOP, encaminhado link Prefeitura RJ
20240314418463 SOLICITAÇÃO	14/03/ 2024	03/04/ 2024	18/03/ 2023	Tratado pelo SEI 330001/000415/ 2024	Subsecretaria de Obras Especiais, M Ambiente e Serv. Públicos	Solicita informações 2022/2023 relativas a obras de prevenção de encostas em Petrópolis	CONCLUSO
202403052283158 SOLICITAÇÃO Encaminhada a SEIOP via Ouv SEGOV	15/03/ 2024	15/04/ 2024		Tratado pelo SEI 330001/000435/ 2024		Solicita obras de saneamento Jardim Primavera/Duque de Caxias	EM ANDAMENTO
20240321611058 SOLICITAÇÃO	21/03/ 2024	10/04/ 2024		Tratado pelo SEI 330001/000508/ 2024	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita informações 2022 relativas a obras de prevenção de encostas em Teresópolis	EM ANDAMENTO
20240320414121 SOLICITAÇÃO Encaminhada a SEIOP via Ouv SEGOV	26/03/ 2024	16/04/ 2024		Tratado pelo SEI 330001/000537/ 2024	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita informações e copia convênio relativas a obras de Construção Veterinário-Volta Redonda	EM ANDAMENTO

Total de 25 demandas

A sistemática adotada para respostas às demandas recebidas, caso o assunto não seja de pleno conhecimento desta titular, é feita via Sistema SEI com encaminhamento à respectiva área da estrutura SEIOP. Caso a informação conste do nosso site, a disponibilização da informação será diretamente por esta titular, que providenciará, inclusive, orientação ao interessado quanto forma de acesso ao site SEIOP para outras consultas. Nos casos que a demanda deva ser encaminhada a outros órgãos, municipais, estaduais ou federais, a providência será executada por esta titular via ferramenta do sistema Ouv ERJ.

IV – DEMANDAS RECEBIDAS VIA ENDEREÇO ELETRÔNICO

ouvidoria@obras.rj.gov.br

ASSUNTO	DATA	RESPOSTA/PROVIDÊNCIA
1º TRIMESTRE 2024		
Reclamação que telefones disponibilizados no site, não atendem	Recebido em 19/01/2024 Respondido em 19/01/2024	Solicitamos informa setor que está tentando contato, considerando mudanças físicas de alguns setores Não houve resposta
Reclamação de diversos assuntos em Jacarepaguá, de responsabilidade da Prefeitura	Recebido em 19/01/2024 Respondido em 19/01/2024	Orientado encaminhar demanda à Prefeitura RJ, com disponibilização do link
Solicitação de diversas providencias no Município de Nilópolis, com indicação de reportagem citando Sec Habitação	Recebido em 12/03/2024 Respondido em 13/03/2024	Considerando indicação da Secretaria de Habitação e Interesse Social na reportagem que faz parte da manifestação; considerando assuntos abordados na mesma. Sugerimos registro de manifestação via OuvERJ para aquela secretaria, com disponibilização do link.
Solicitação MP para remessa de resposta ofício que especifica. (Assunto não afeto a esta Ouvidoria)	Recebido em 13/03/2024 Respondido em 14/03/2024	Encaminhado ao Gab SEIOP
Solicitação de informações de empresa que especifica (circularização de Auditoria Externa)	Recebido em 13/03/2024 Respondido em 14/03/2024	Encaminhado à Superintendência de Contratos e Convênios

Solicitação de informações sobre processo SEI que especifica	Recebido em 13/03/2024 Respondido em 14/03/2024	Encaminhado à Subsecretaria de Gestão e Fiscalização. Reiterado em 25/03/2024 Após atendimento a demanda será incluída no sistema OuvERJ Pendente de Resposta

Total de 6 mensagens

V – DEMANDA RECEBIDA VIA SEI

Excepcionalmente, recebemos diretamente da Ouvidoria do Instituto de Engenharia e Arquitetura – INEA, o processo SEI-070002/020148/2023 que trata de denúncia recebida em 2023 por àquela entidade, via Sistema Fala.Br, onde àquela Ouvidoria nos solicita informações a serem prestadas ao Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Piabanha e Sub-Bacias Hidrográficas dos Rios Paquequer e Preto – Comitê Piabanha.

O processo foi encaminhado à administração superior SEIOP, sendo tomadas as devidas providências diretamente pelo Gabinete desta pasta quanto aos esclarecimentos ao INEA conforme Ofício SEIOP/GABSEC n.º 285 – doc. 6975677, daquele administrativo, bem como ao Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Piabanha e Sub-Bacias Hidrográficas dos Rios Paquequer e Preto – Comitê Piabanha, conforme Ofício SEIOP/GABSEC n.º 290 – doc. 69808013, ambos subscritos pelo Exmo. Senhor Secretário de Estado Dr. Uruan Cintra de Andrade.

VI – NOSSOS NUMEROS

DESCRIÇÃO	1º TRIMESTRE
OuvERJ	25
E-mail	06
SEI	01
Presencial	00
TOTAL	32

VII – OUTRAS ATIVIDADES

VII.1 – Carta de Serviços ao Cidadão

A “Carta de Serviços ao Cidadão “ é o marco na Transparência dos Serviços Públicos, traz praticidade ao cidadão e favorece a assertividade dos serviços que o órgão busca disponibilizar. Este documento é previsto no Decreto nº 46.836, de 22 de novembro de 2019 que regulamenta a Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011.

As Cartas de Serviços da então **Secretaria de Estado das Cidades – SECID** constam do processo SEI 330018/000260/2020 tendo sua última atualização em 31 de agosto de 2022 tendo sido submetidas à Ouvidoria e Transparência Geral da Controladoria Geral do Estado e disponibilizada, além do site SECID no Portal da Transparência do ERJ.

Quanto as providencias de elaboração da nova Carta de Serviços estas foram iniciadas logo após a publicação do Regimento Interno da **Secretaria de Estado de infraestrutura e Cidades - SEIC**, conforme Resolução SEIC n.º 287/23, publicada em 03 de agosto de 2023. Para tanto foi aberto o procedimento **SEI-460001/001532/2023**, entretanto os trabalhos foram interrompidos em consequência de alterações estruturais que resultaram na atual **Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas – SEIOP**. Assim sendo, estamos aguardando publicação de novo Regimento Interno SEIOP, considerando as diversas alterações estruturais ocorridas neste exercício.

VII.2 – Transparência Ativa – Site SEIOP – <https://www.rj.gov.br/seiop/>

A Transparência Ativa é entendida como aquela em que há disponibilização de informações de maneira espontânea (proativa) pelo órgão ou entidade. Portanto, é a divulgação de informações no site do órgão/entidade de modo que qualquer cidadão possa acessá-las diretamente. Para atendimento a essa premissa é utilizado o “Guia de Transparência Ativa”, que trata da compilação de obrigações elaborado pela Controladoria Geral do Estado (CGE) para auxiliar no correto cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação (LAI) – e no Decreto nº 46.475, de 25 de outubro de 2018, uma vez que é atribuição das Unidades de Ouvidoria facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos, bem como zelar pela interlocução efetiva entre o usuário e os órgãos e entidades da administração pública estadual responsáveis por aquele serviço.

Cabe registro de que os sites da Administração Estadual são sistemicamente avaliados pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado da Controladoria Geral do Estado. A avaliação tem

por com base no estabelecido pela Resolução CGE n.º 140, publicada no Diário Oficial de 18 de maio de 2022.

Independentemente da avaliação OGE/CGE, a tarefa de atualização e aperfeiçoamento das informações é, de nossa parte, contínua principalmente neste momento da disponibilização pelo PRODERJ do novo site desta Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas, para que este possa oferecer ao Cidadão facilidade de navegação, permitindo rápida localização e obtenção das informações desejadas, minimizando, inclusive, possíveis pedidos de informações, inclusive mantendo algumas informações julgadas relevantes da então SECID e SEIC.

Quanto ao assunto, cabe registro ainda, que as demandas recebidas tanto por e-mail, quanto pelo OuvERJ não foram motivadas por falta de informações no site desta Secretaria de Estado.

Estamos alerta ao acompanhamento e definições junto a Administração desta Casa quanto aos assuntos a serem abordados na alimentação do site SEIOP, cujo registro no sistema e acompanhamento passou a ser de responsabilidade da Superintendência de TI/SEIOP, trabalho este que é desenvolvido em conjunto com a ASSCOM e esta Ouvidoria.

VIII – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E/OU CORRELATA ÀS OUVIDORIAS

- CF 1988 – art.74 – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
- CE – RJ 1989 – art. 129 – PODER EXECUTIVO/ SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
- LEI FEDERAL Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 – **Lei de Acesso à Informação**;
- LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 – **Código de Defesa do Usuário** do Serviço Público – Regulamentada pelo Decreto Federal n.º 9.492, de 05 de setembro de 2018;
- LEI ESTADUAL N.º 7.989, DE 14 DE JUNHO DE 2018 – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO E CRIAÇÃO CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
- LEI FEDERAL Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 com a nova redação da Lei n.º 13.853 DE 08 DE JULHO DE 2019 – **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais** – LGDP (Marco Civil da Internet);
- PORTARIA CGU Nº 50.252, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015 – Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e-Ouv, e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias;

- LEI ESTADUAL Nº 6.052, DE 23 DE SETEMBRO DE 2011 – **Carta de Serviços** (simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui “Carta de Serviços ao Cidadão” e a “pesquisa de satisfação do usuário de serviços públicos”) – Publicada em 26 de setembro de 2011;
- DECRETO Nº 46.475, DE 25 DE OUTUBRO DE 2018 – **Acesso à Informação** (previsto no inciso XXXIII, do caput do artigo 5º, no inciso II, do §3º do artigo 37, e no §2º, do artigo 216, todos da Constituição da República) – Publicado em 26 de outubro de 2018;
- DECRETO Nº 46.622, DE 03 DE ABRIL DE 2019 – Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário de Serviço Público e **institui a Rede de Ouvidorias e Transparência RJ** (regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, institui a rede de ouvidorias e transparência do poder executivo RJ) – Publicada em 04 de abril de 2019;
- DECRETO Nº 46.836 DE 22 DE NOVEMBRO DE 2019 – **Carta de Serviços ao Cidadão** – Publicado em 22 de novembro de 2019 – Edição Extra do D.O.;
- DECRETO N.º 46.873 DE 13 DE DEZEMBRO DE 2019 – Sistema de Controle interno do ERJ – publicado em 16 de dezembro de 2019;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 13, DE 02 DE MAIO DE 2019 – Atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência (Publicada DO 03 de Maio de 2019);
- RESOLUÇÃO CGE Nº 37, DE 07 DE AGOSTO DE 2019 – Atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência (Publicada DO 14 de agosto de 2019 – Retificada no DO de 02 de setembro de 2019);
- NOTA TÉCNICA OGE Nº 01/2019 – Implantação das Unidades de Ouvidoria Setoriais;
- NOTA TÉCNICA TRANSPARÊNCIA Nº 01/2019 – **Negativa de Acesso à Informação**;
- NOTA TÉCNICA OGE N.º 05/2019 – Tratamento de Denúncias
- RESOLUÇÃO CGE N.º 96/2021- Normas e Procedimentos para tratamento de Denúncias;
- RESOLUÇÃO CGE N.º 106/2021 – Plano Anual de Capacitação
- RESOLUÇÃO CGE Nº 114/2021 – Procedimentos para Monitoramento das Atribuições da Rede de Ouvidorias e Transparência;
- RESOLUÇÃO CGE N.º 140/2022 – Institui e orienta a aplicação do **Ranking de Transparência CGE**.
- RESOLUÇÃO CGE N.º 154/2022 – REGIMENTO INTERNO CGE
- DECRETO N.º 48.737, de 3 publicado em 04 de outubro de 2023, relativo ao **OuvERJ**, e

- RESOLUÇÃO CGE N.º 244, de 24, publicada em 30 de novembro de 2023, que trata do novo sistema **OuvERJ**.

IX – CAPACITAÇÃO

Com objetivo de manter-se atualizada e capacitada para suas funções perante a unidade de Ouvidoria e Transparência desta SEIOP, esta titular participou do XII Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, realizado também em comemoração do “Dia Nacional do Ouvidor”, no dia 11 de março de 2024

X - CONCLUSÃO

Sendo o que temos a relatar, submeto o presente relato à consideração da Senhora Controladora SEIOP, para que, estando de acordo, possa ser submetido à aprovação do Senhor Secretário de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas.

Posteriormente este documento deverá ser encaminhado para publicação no site SEIOP.

Atenciosamente,

Rio de Janeiro, 01 de abril de 2024.

Regina Célia Vieira Ferreira
Auditora do Estado – ID 2911428-4
OUVIDORA SEIOP